



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

*Giornata Regionale della Sicurezza
e
Qualità delle Cure*

UDINE, 14 ottobre 2013



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

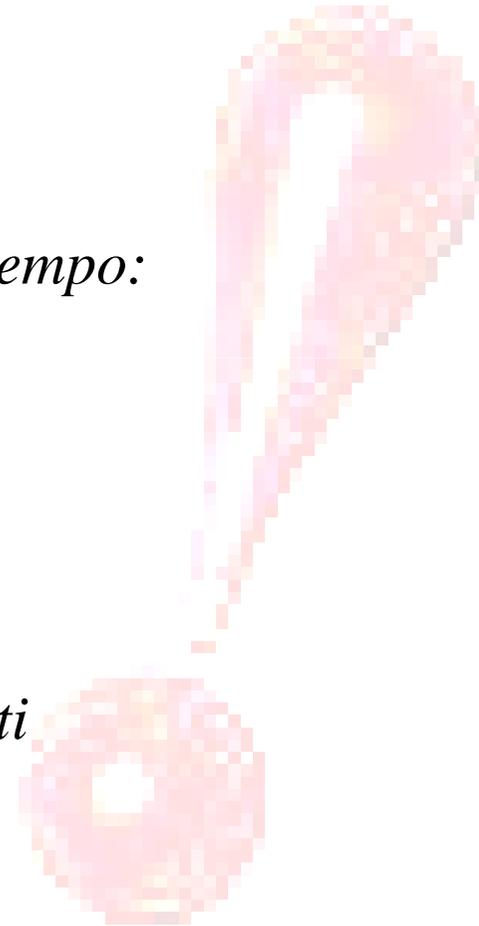
*Progetto Aziendale di
Accreditamento di Eccellenza
dei Servizi Territoriali
2011-2012*

*Distretto Sanitario Est
Distretto Sanitario Ovest
Dipartimento di Salute Mentale
Dipartimento di Prevenzione*

Perché accreditarsi?

Come persone e come organizzazione è tempo:

- *di una valutazione oggettiva
della qualità del nostro lavoro
(LA SFIDA)*
- *di progredire orientati, a fronte
di crescenti complessità e cambiamenti
(LA ROTTA)*





Il nostro partner

ACCREDITATION CANADA INTERNATIONAL

Organizzazione canadese indipendente, **leader nel miglioramento della qualità** dei servizi sanitari, accreditata dalla società internazionale per la qualità dell'assistenza sanitaria (ISQua).

Fornisce alle organizzazioni sanitarie, con un processo di revisione tra pari, assistenza per **valutare e migliorare i servizi agli utenti**, basati su standard di eccellenza.

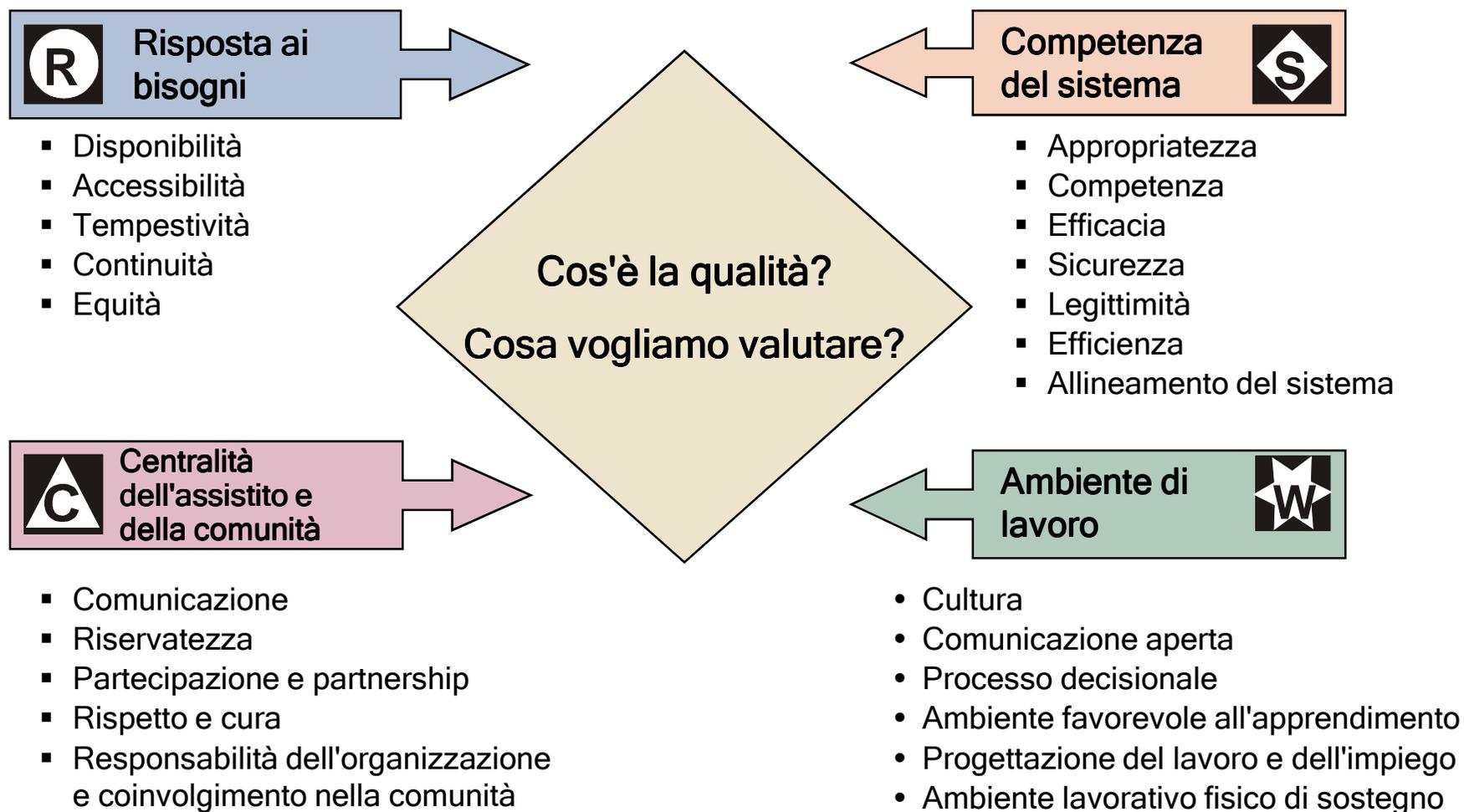
Motivazioni per la scelta di AC

- Esperienza internazionale consolidata
(dal 1958)
- Ideologia radicata in un sistema sanitario pubblico
(universalistico e solidarista)
- Programma di accreditamento a 360°
(continuità assistenziale e integrazione socio-sanitaria)
- Approccio (flessibile) e metodo convincente
(autovalutazione)

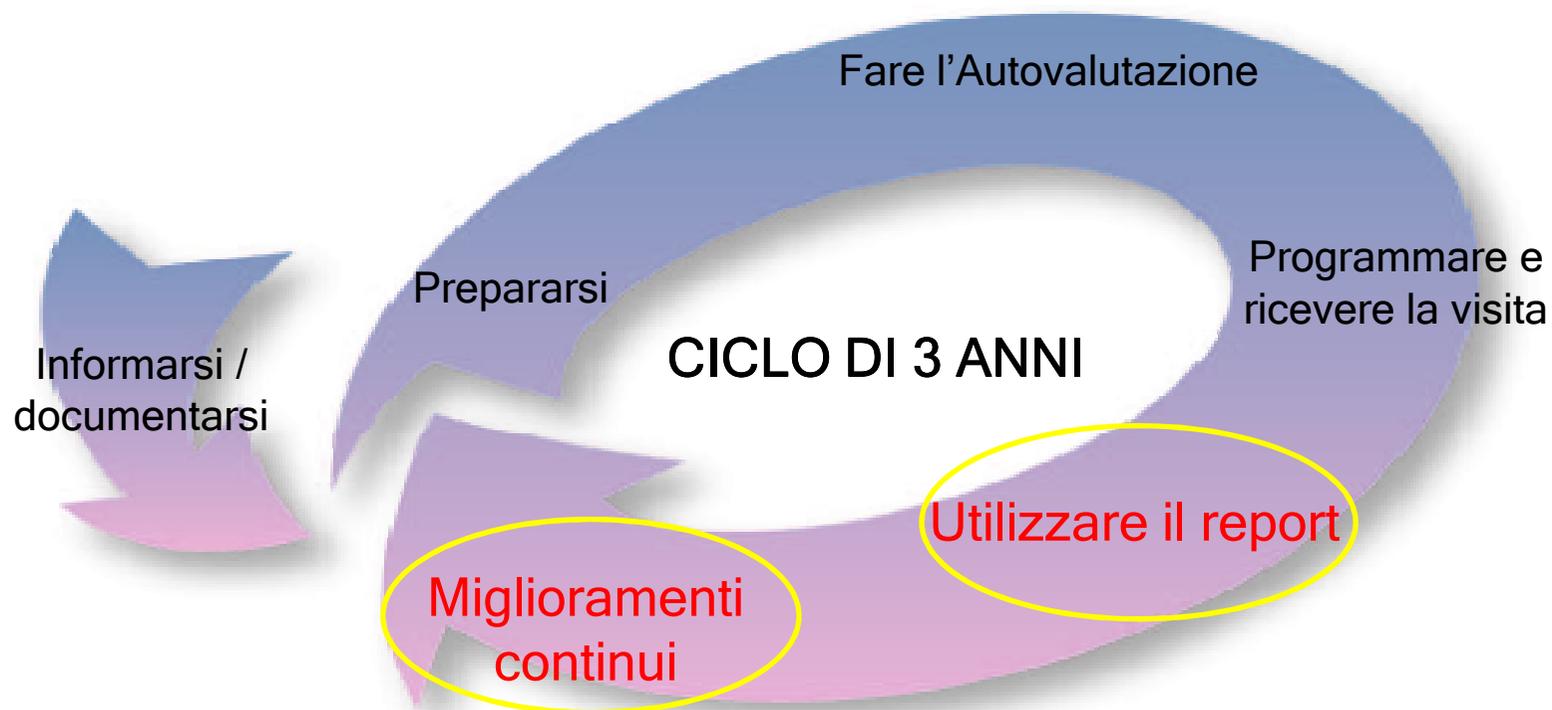
Strategia: l'autovalutazione

Le strutture che operano sul territorio si sono confrontate con aree tematiche e standard di eccellenza, individuando *punti di forza*, *aree di miglioramento* e *obiettivi da raggiungere*.

Quadro di riferimento della qualità



Percorso



Il nostro progetto:
1 sezione di standard, 1 team

COORDINATORE
PROGETTO

14 TEAM

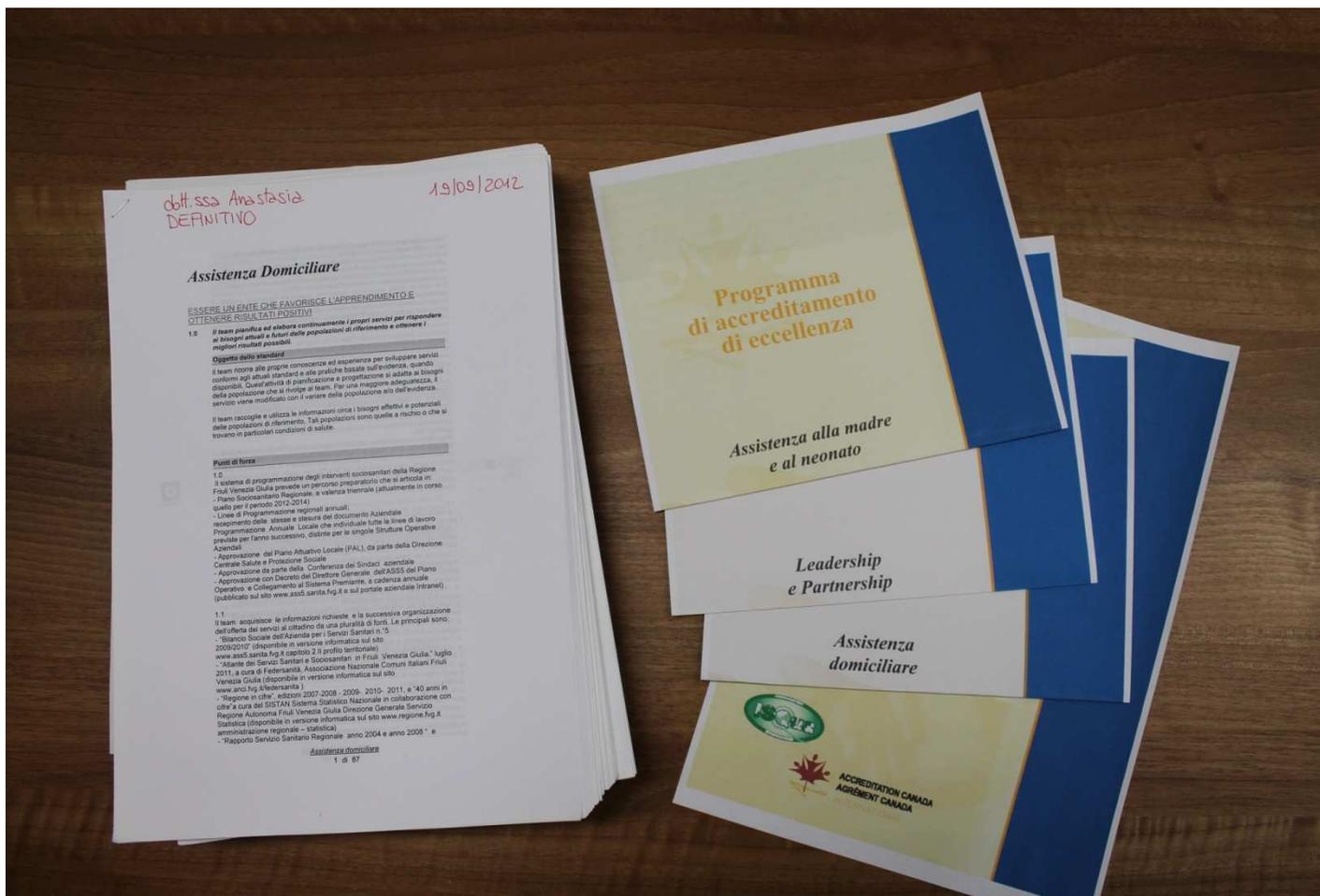
4 Sezioni di STANDARD TRASVERSALI

1. LEADERSHIP E PARTNERSHIP
2. GESTIONE DELL'AMBIENTE
3. RISORSE UMANE
4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

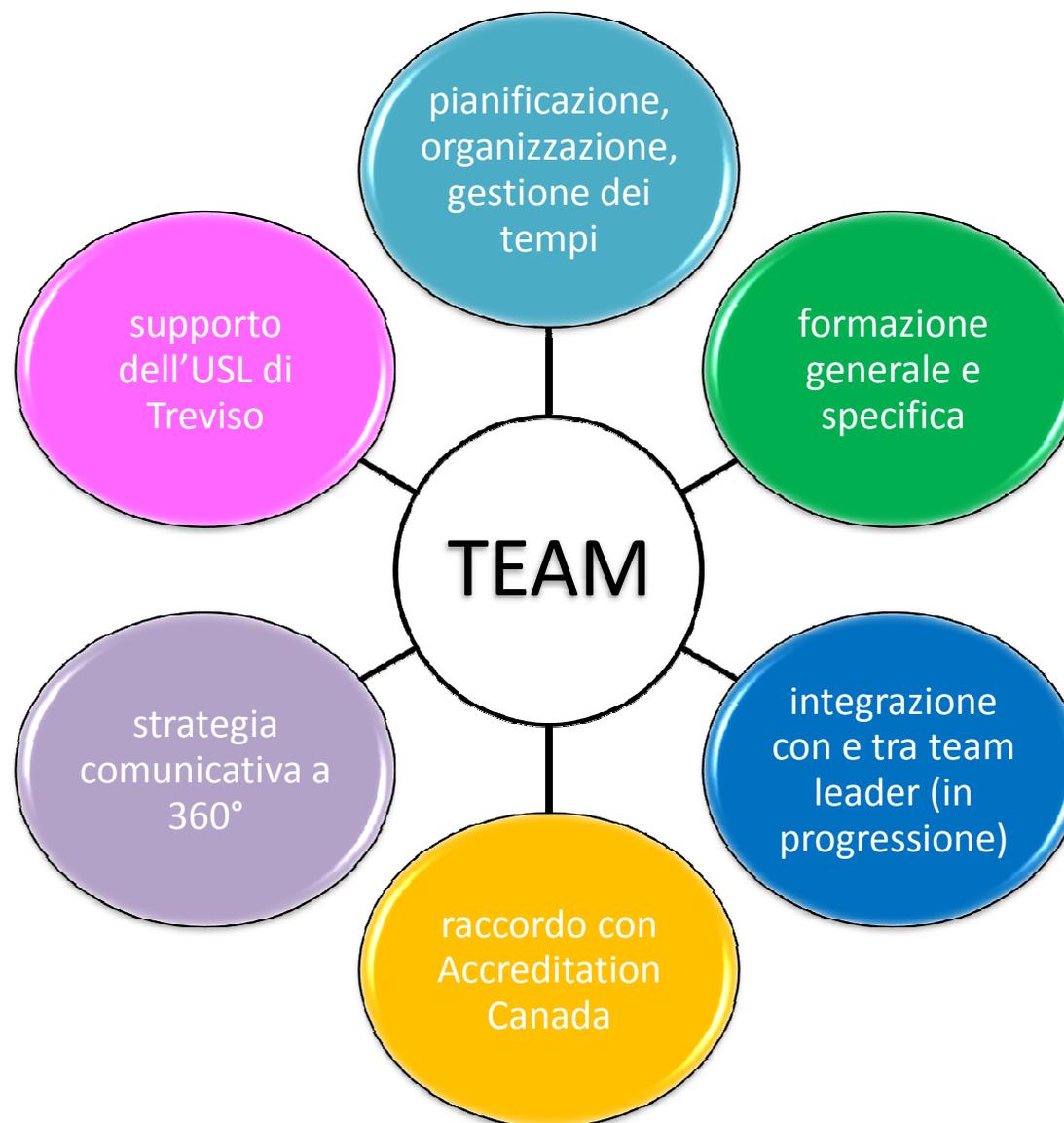
10 Sezioni di STANDARD in merito ai
SERVIZI AGLI ASSISTITI

5. SANITÀ PUBBLICA
6. SANITÀ ANIMALE E IGIENE ALIMENTARE
7. SALUTE MENTALE
8. TOSSICOLOGIA E DIPENDENZE
9. ASSISTENZA AMBULATORIALE DISTRETTUALE
10. ASSISTENZA DOMICILIARE
11. SERVIZI DI ASSISTENZA PRIMARIA
12. ASSISTENZA DISTRETTUALE ALLA MADRE E AL NEONATO
13. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI
14. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI

Il materiale



Gli aspetti determinanti





ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*

Azienda per i Servizi Sanitari n. 5 "Bassa Friulana"

Palmanova, Udine – Italia

ACCREDITED

Congratulations on
meeting international
standards of excellence
in quality care
and service.

**November
2012 – 2015**



ACCREDITATO

Congratulazioni per aver
ottemperato agli standard
internazionali d'eccellenza
nel campo dell'assistenza e
dei servizi di qualità.

**novembre
2012 – 2015**

Chair
Presidente

President and CEO
Presidente e Amministratore Delegato

I trofei



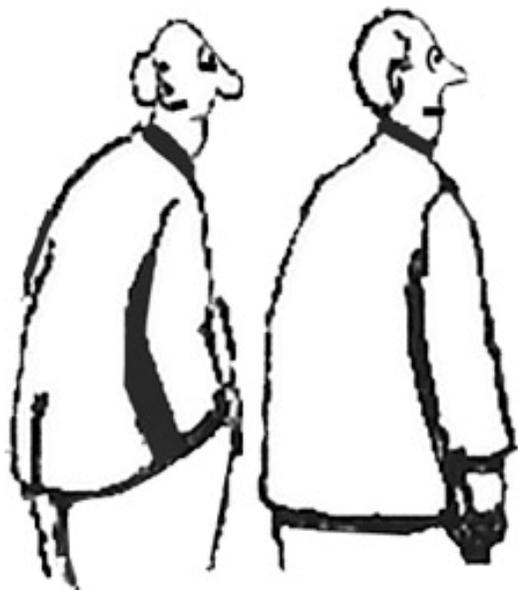
CERTIFICAZIONE
BILANCIO



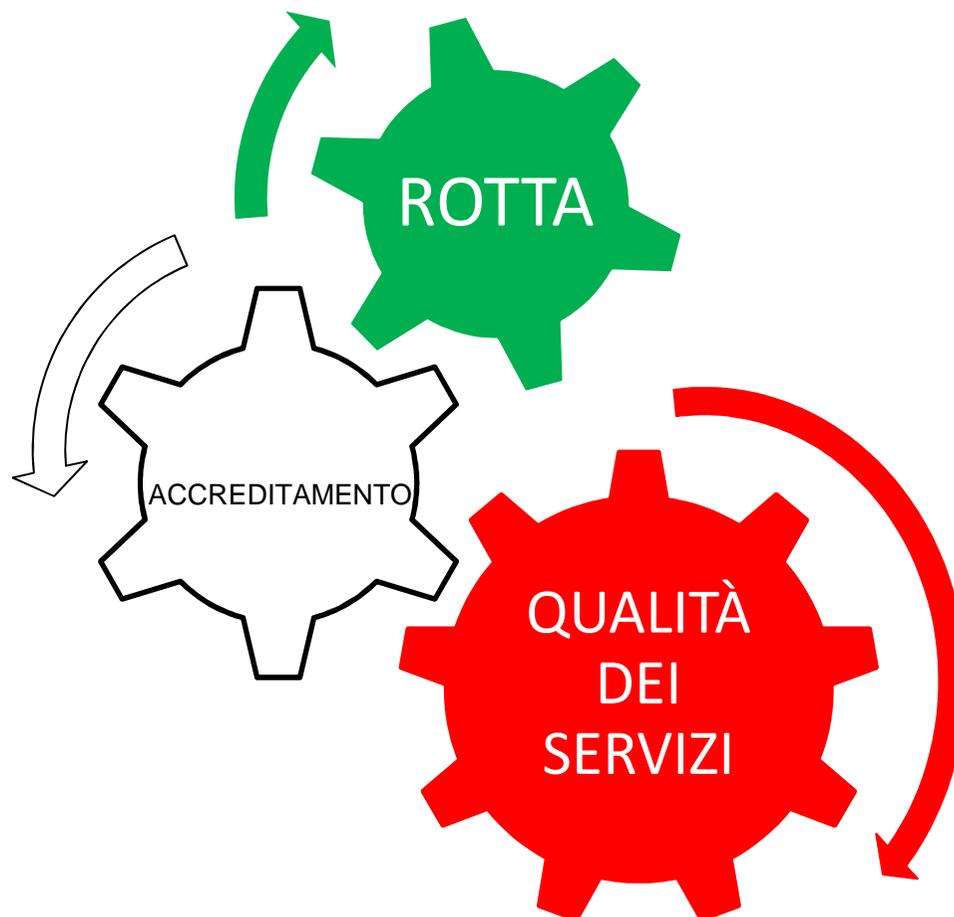
ACCREDITAMENTO DI
ECCELLENZA



INFERMIERE
DI COMUNITÀ



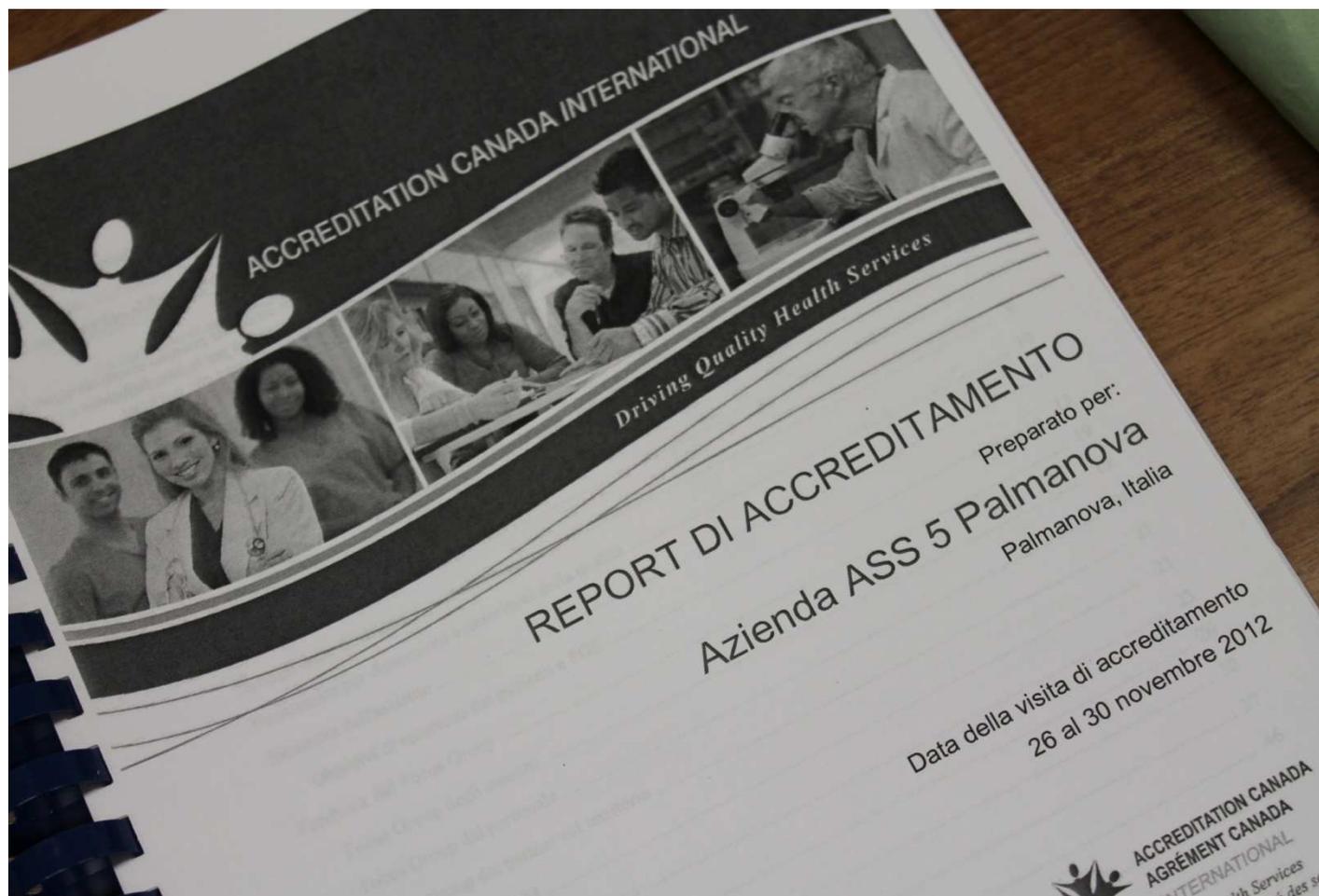
Cosa abbiamo imparato?





ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

Report di Accreditamento



Lavorare orientati ...



1. l'Azienda

1. Orgoglio del personale di appartenere ad un'organizzazione dinamica che avanza
2. Cultura della misura ed indicatori di esito
3. Un'organizzazione orientata all'apprendimento
4. Cultura dell' «incident reporting»
5. Valutazione della performance del personale e dei dirigenti

...

Lavorare orientati ...

2. il territorio



1. Continuità dell'assistenza ospedale – territorio
2. Collaborazione con gli specialisti sul territorio / mmg
3. Rigore nell'attività di sorveglianza
4. Tracciabilità efficace
5. Accessibilità
- ...

Lavorare orientati ...

3. utenti e partner



1. Ottenere informazioni dai cittadini sui loro bisogni
2. Adattare i servizi per i diversi gruppi culturali
3. Comunicare con i partner e la popolazione
4. Collaborare con i comuni, il volontariato, ...
5. Valutare la soddisfazione degli assistiti
6. Condividere con gli utenti e le rispettive famiglie anche i momenti difficili della loro vita, le loro storie ed emozioni

...



Lavorare orientati ...

le DOMANDE
da porsi ogni GIORNO

- Prendo in considerazione il punto di vista del cittadino e della comunità?
- Ho coinvolto i portatori di interesse?
- Rispetto la cultura e i bisogni individuali delle persone?
- I luoghi di cura e i servizi che erogo sono accessibili, vivibili e confortevoli?
- Rendo di facile accesso le informazioni e sono trasparente verso gli utenti?
- Nella programmazione di medio/lungo periodo inserisco indicatori di esito?

...



paolo tiziana clara luciana oriana renato luisa irene roberto paolo elena manuela
luciano mario elena claudia enzo ivan cristine romina antonietta dina onelia sergio
anna maria domitilla valentina paola giulio roberto daniela marialisa tiziana enza
firmina luciano giuliano daniele francesca rosella cristina enza daniela elena lucia
fosca cinzia antonella roberto silla romano gabriella lucia lorenzo giacomo sara
antonella vittorio mara greta cinzia rosamaria mario laura roberto rosa catia sonia
leopoldo domitilla annamaria daniela anna carmen tullia renato adriana manuela
alessandro paola lucia marisa cristina simona claudia monica stefano renato marta
sonia marina mario giuseppa aurora magdalena paolina luciana elena renata
roberto giovanna simona monica gloria anna illia francesca daniela filadelfo milena
donatella luigi marilisa paola maria matilde enrica michela paola deborah raffaella

Grazie per
l'attenzione

